



Desmistificando a Instrução de trabalho – parte 1

Esta ferramenta administrativa de qualidade prática que vem sendo utilizada com sucesso pelas grandes empresas e sua funcionabilidade foi cativando outras de médio e pequeno porte. Seu trabalho inicial de listar os procedimentos de um determinado cargo justifica os ganhos adquiridos com a mesma a pequeno prazo.

A instrução de trabalho é uma ferramenta construída para auxiliar alguém a desempenhar corretamente sua função, pois nela estão contidos, passo a passo, os procedimentos utilizados para desempenhar suas tarefas.

Os ganhos apresentados pelas instruções de trabalho são:

- ✓ Padronização nas rotinas de trabalho;
- ✓ evitar a "tentativa e erro";
- ✓ Reduzir questionamentos constantes ao superior ou colega de trabalho;
- ✓ Evitar a variabilidade da execução das tarefas,
- ✓ Garantir ritmo na produtividade e qualidade do serviço.

Contudo para que uma instrução de trabalho tenha validade é necessário ter uso prático e imediato. Quando uma empresa decide implantar as instruções de trabalho deve construí-las respeitando os procedimentos usuais e já utilizados e as metas e objetivos esperados para este cargo. O equilíbrio destes dois fatores garantirá uma instrução de trabalho baseada na realidade do dia a dia e alinhada com o que se espera para o futuro próximo. Para isso, muitas vezes é necessário adaptar-se e modificar a primeira versão, até que atenda tanto ao funcionário quanto a empresa. Em sua construção deve-se evitar apenas relatar as funções como já são desempenhadas - cujo perigo é favorecer o vício de trabalho e algum "ponto cego" na função; também se deve evitar alienação com o ritmo do funcionário e da empresa visando apenas a melhoria da qualidade do trabalho. Um procedimento pode ser perfeito e aumentar o lucro da empresa, porém apresenta viabilidade técnica? O equilíbrio da visão estratégica e de futuro da organização e sua realidade são igualmente considerados.

A instrução de trabalho deve ser rapidamente compreendida pelo funcionário, para que este utilize o mínimo de esforço para entendê-la, para isso devemos respeitar alguns passos importantes:

1. Mínimo texto e máxima clareza. Uma instrução de trabalho deve ser sucinta, sem perder sua clareza.
2. Uso - não obrigatório, mas recomendável - de ilustrações, fotos, gráficos e outros recursos visuais que ajudem a fixação dos procedimentos;
3. Breve porém objetiva. Cuidado com excesso de páginas que possivelmente irão de encontro com apaciência do funcionário. O uso de fluxograma é altamente recomendável, principalmente em procedimentos com muitas variáveis.

O uso correto destes passos acima garantirá a usabilidade deste documento.

Na continuação deste texto falarei sobre:

- ✓ Problemas com a credibilidade da ferramenta;
- ✓ Acessibilidade;
- ✓ Importância da instrução de trabalho para o RH da empresa.

Daniel Lima - CORE RH

R: Albano de Almeida Lima, 403 – Jd Guanabara
Campinas-SP CEP: 13073-131 Fone: 3305-0148